

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) PADA  
BAGIAN DIVISI PEMASARAN SUB BAGIAN PELAYANAN  
UMUM DI PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA  
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) AREA CEMPAKA PUTIH**

**RIZQI NUR AFIFAH**

**1707617041**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu  
persyaratan mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Rizqi Nur Afifah. (1707617041). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih. Pada Divisi Pemasaran Sub Bagian Pelayanan Umum.** Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, November, 2020. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama 1 (satu) bulan PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih, yang beralamat di Jalan A. Yani, RT 15/RW 3, Cempaka Putih Timur, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, 10640. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejak 20 Januari 2020 s.d 20 Februari 2020 dengan 5 (lima) hari kerja, Senin s.d Jumat pada pukul 08.00 s.d 16.00 WIB.

Tujuan dilaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan mahasiswa sebelum terjun langsung dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Selama melaksanakan PKL, praktikan mengalami beberapa kendala yaitu kurang jelasnya tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing tempat PKL. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan bertanya kepada pembimbing atau karyawan lain di tempat tersebut.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Bagian  
Divisi Pemasaran Sub Bagian Pelayanan Umum di PT.  
PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Area  
Cempaka Putih

Nama Praktikkan : Rizqi Nur Afifah

Nomor Registrasi : 1707617041

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,

Pembimbing,



**Ryna Parlyna, M.B.A**

NIP. 197701112008122003



**Nadva Fadillah Fidhyallah, M.Pd**

NIP. 199302202019032022

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Binis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



**Ryna Parlyna, M.B.A**  
NIP. 197701112008122003

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

**Nurdin Hidayat, M.M., M.Si**  
NIP. 196610302000121001



24 November 2020

Penguji Ahli



**Ryna Parlyna, M.B.A**  
NIP. 197701112008122003

.....

6 November 2020

Dosen Pembimbing



**Nadva Fadillah F., M.Pd**  
NIP. 199302202019032022

.....

6 November 2020

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Esa karena telah memberikan karunia nikmat, rezeki dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan tepat waktu. Laporan PKL ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan PKL yang penulis lakukan selama 1 (satu) bulan pada bagian divisi Pemasaran sub bagian Pelayanan Umum PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Penyelesaian laporan ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.,
2. Ryna Parlyna, M.B.A, selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.,
3. Nadya Fadillah Fidhyallah, S.Pd, M.Pd, selaku pembimbing Praktikkan dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).,
4. Bapak Imam Rosyadi, Selaku Manajer Divisi Pemasaran PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih.,

5. Ibu Lia Yulianti,SE, selaku pembimbing Praktikkan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.,
6. Seluruh pegawai PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih.,
7. Kedua Orang tua yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan laporan PKL ini.,
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Laporan PKL ini.,
9. Dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan laporan ini. Semoga penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Jakarta, 3 Oktober 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	3
C. Kegunaan PKL.....	4
D. Tempat PKL .....	5
E. Jadwal Waktu PKL .....	6
BAB II.....	9
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL .....	9
A. Sejarah Perusahaan .....	9
B. Struktur Organisasi .....	16
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	19
BAB III .....	21
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	21
A. Bidang Kerja .....	21
B. Pelaksanaan Kerja .....	22
C. Kendala yang Dihadapi .....	24
D. Cara Mengatasi Kendala.....	25
BAB IV .....	28

KESIMPULAN.....	28
<b>A. Kesimpulan</b> .....	28
<b>B. Saran</b> .....	29
DAFTAR PUSTAKA .....	31
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	33



## **DAFTAR TABEL**

Tabel I. 1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan .....	8
--	---

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II. 1 Logo PT. PLN .....	12
Gambar II. 2 Persegi Panjang Vertikal .....	13
Gambar II. 3 Elemen Petir dalam Logo PT.PLN (Persero) .....	13
Gambar II. 4 Elemen Tiga Gelombang dalam Logo PT. PLN (Persero) .....	14
Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT. PLN UP3 Area Cempaka Putih .....	17

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Logo PT. PLN (Persero).....	34
Lampiran 2 Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan.....	35
Lampiran 3 Surat Penerimaan Izin Praktik Kerja Lapangan .....	37
Lampiran 4 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan.....	38
Lampiran 5 Penilaian Praktik Kerja Lapangan .....	40
Lampiran 6 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	41
Lampiran 7 Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan .....	42
Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan .....	45

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Perkembangan zaman yang semakin maju membuat seseorang tidak mudah untuk mendapatkan pekerjaan. Banyak sekali pengangguran yang terjadi saat ini karena mereka tidak memiliki kualifikasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh perusahaan. Setiap perusahaan dalam merekrut pegawai baru pasti disesuaikan dengan kualifikasi yang sudah ditentukan untuk mendukung tujuan perusahaan yang sudah dibentuk. Selain itu, kompetensi yang dimiliki seseorang juga sangat diperlukan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan, seperti: komunikasi yang baik, semangat kerja yang tinggi, mampu bersosialisasi dengan baik pada seluruh pegawai.

Pegawai merupakan aset penting bagi perusahaan. Sumber Daya Manusia harus selalu dilatih dan dibimbing untuk menjadi Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi tinggi dan keterampilan yang memadai agar pengangguran di Indonesia berkurang. Karena Indonesia saat ini sebagai negara berkembang, yang mana masyarakatnya harus mampu bersaing dalam perekonomian global. Senada dengan hal tersebut, perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peran yang sangat besar dalam upaya mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) dan meningkatkan daya saing bangsa.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan Sumber Daya Manusia dan meningkatkan daya saing bangsa dengan menciptakan lulusan yang mampu bekerja dan bersaing serta bertahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Maka dari itu, Universitas Negeri Jakarta mewajibkan kepada seluruh mahasiswanya untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di setiap perusahaan yang dipilih.

Sebagai salah satu mahasiswa pada Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, praktikkan sangat senang dengan adanya program Praktik Kerja Lapangan di perusahaan karena memberikan pengalaman tersendiri untuk melihat dan belajar bagaimana caranya menghadapi dunia kerja yaitu sebagai staf divisi pemasaran sub divisi pelayanan umum. Selain itu, adanya Praktik Kerja Lapangan ini juga diharapkan dapat menghasilkan kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta dengan instansi swasta maupun pemerintahan dengan melihat kinerja praktikkan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Praktikkan memilih melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih yang beralamat di Jalan A. Yani, RT 15/RW.3, Cemp. Putih Timur., Cemp. Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai tempat untuk menerapkan ilmu yang praktikkan peroleh saat perkuliahan.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pelaksanaan PKL ini dimaksudkan untuk:

- 1) Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis.
- 2) Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya.
- 3) Mengimplementasikan pengetahuan yang sudah didapatkan di bangku perkuliahan pada dunia kerja nyata.
- 4) Menambah pengetahuan dan pengalaman yang bisa didapatkan di dunia kerja sesungguhnya.
- 5) Melatih kemandirian dan tanggung jawab praktikkan di tempat PKL.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan PKL ini adalah ;

- 1) Bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa di dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
- 2) Bertujuan untuk mendapatkan pengalaman yang belum pernah di dapat pada bangku perkuliahan.
- 3) Bertujuan untuk melatih kedisiplinan dan tanggung jawab mahasiswa terhadap tugas yang diberikan.

### **C. Kegunaan PKL**

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), diperoleh beberapa manfaat bagi pihak-pihak terkait dalam hal tersebut, diantaranya:

1) Bagi praktikan:

- a. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan program studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- b. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dengan karyawan yang sudah berpengalaman.
- c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, dan cara bersikap untuk menjadi seorang pekerja yang professional.
- d. Dapat menerapkan apa yang sudah dipelajari dan pengetahuan akademis yang didapatkan pada bangku perkuliahan khususnya di bidang pemasaran yang dilaksanakan langsung di PT.PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih.
- e. Sarana untuk melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun langsung dalam dunia kerja sehingga praktikan dapat melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja nyata.

2) Bagi Universitas Negeri Jakarta:

- a. Sebagai sarana untuk memperluas jaringan kerjasama antara pihak Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dengan pihak perusahaan atau lembaga terkait yang dipilih untuk pelaksanaan PKL.

- b. Untuk mengetahui sejauh mana mahasiswa mampu terjun langsung di dalam dunia kerja nyata.
  - c. Sebagai evaluasi terhadap program pendidikan di Universitas Negeri Jakarta untuk menghasilkan tenaga-tenaga terampil sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan.
- 3) Bagi perusahaan:
- a) Menjalin hubungan kerja sama yang saling menguntungkan bagi kedua pihak.
  - b) Sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan baru antara perusahaan dan lembaga di perguruan tinggi.
  - c) Perusahaan mengetahui referensi Sumber Daya Manusia yang diketahui mutu, kompetensi serta kredibilitasnya.

#### **D. Tempat PKL**

Praktikkan melaksanakan kegiatan PKL pada bagian Divisi Pemasaran Sub bagian Pelayanan Umum, di PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih., Berikut adalah data instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan :

Nama Instansi	: PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih.
Alamat	: Jalan A.Yani RT 15 RW 3, Cempaka Putih, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta, 10640
Telepon	: (021) 4255050
Fax	: 021 – 4258 152
Website	: <a href="mailto:cempakaputih@plnjaya.co.id">cempakaputih@plnjaya.co.id</a>



Salah satu alasan praktikkan memilih untuk melaksanakan PKL di PT.PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih yaitu ingin melihat dan memahami secara langsung praktik pemasaran yang telah dipelajari pada mata kuliah yang sudah diampu. Dengan demikian, praktikkan dapat membandingkan antara teori dan praktik yang sesungguhnya terjadi.

#### **E. Jadwal Waktu PKL**

Jadwal waktu pelaksanaan PKL pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih adalah selama 1 (satu) bulan. Terhitung dari tanggal 20 Januari – 20 Februari 2020. Dalam melaksanakan PKL waktu operasional kerja yang ditentukan oleh PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih yaitu 5 (lima) hari kerja mulai dari hari Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Adapun rincian proses pelaksanaan PKL yang terdiri dari 3(tiga) tahap, yaitu:

##### **1) Tahap Persiapan PKL**

Pada tahap ini, Praktikkan mencari informasi mengenai perusahaan yang sesuai dan menerima PKL untuk awal tahun yaitu pada bulan Januari di beberapa perusahaan. Kemudian, Praktikkan mendapatkan informasi bahwa PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL. Praktikkan meminta surat pengantar dari bagian Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan meminta persetujuan dari Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis.

Surat tersebut kemudian diberikan ke Biro Administrasi Keuangan dan Umum (BAKHUM) UNJ melalui website SIPERMAWA untuk diproses selama kurang lebih 2 minggu setelah mendapatkan persetujuan dari bagian Akademik dan BAKHUM UNJ, Praktikkan mendapat surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pengajuan tersebut dilakukan pada bulan Oktober 2019, surat pengantar tersebut kemudian diberikan pada bagian humas PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih yang nantinya akan diteruskan ke PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya untuk persetujuan.

## 2) Tahap Pelaksanaa PKL

Pada tahap ini, dilaksanakan setelah praktikkan mendapatkan surat balasan persetujuan dari PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Adapun surat tersebut terlampir dalam lampiran.

Praktikkan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 20 Januari 2020 s.d 20 Februari 2020 dengan ketentuan jam operasional sebagai berikut:

Hari kerja : Senin s.d Jumat

Jam kerja : 08.00 s.d 16.00 WIB

Waktu istirahat : 12.00 – 13.00 WIB

## 3) Tahap Penulisan Laporan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan dilakukan selama bulan September 2020. Penulisan dimulai dengan mencari data – data yang dibutuhkan

dalam pelaporan PKL. Kemudian data – data tersebut diolah dan diserahkan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan.

Tabel I. 1 Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

No.	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																					
		September 2019					Oktober 2019				Januari 2020				Februari 2020				September 2020				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5
1	Observasi																						
2	Persiapan																						
3	Pelaksanaan																						
4	Pelaporan																						

Sumber: Data diolah oleh Praktikkan

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Sejarah PT.PLN (Persero) berawal sejak akhir abad ke-19, dimana pada saat itu terdapat beberapa pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan milik Belanda yang ada di Indonesia yang saat itu dikembangkan untuk keperluan sendiri.

Pada tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan tersebut kembali terjadi saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas dan dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan

Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Semakin berkembangnya listrik di Indonesia dan meningkatnya kebutuhan listrik maka PT PLN (Persero) terus melakukan perbaikan dalam memenuhi dan mendistribusikan listrik ke seluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan peraturan menteri PUT No. 1/PRT/1969 pada tanggal 21 Januari dan PP No. 19 diadakan reorganisasi PLN diseluruh tingkat daerah di Indonesia. Hal ini menjadi awal terbentuknya PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang pada tanggal 8 Agustus 1976 yang dulu nya bernama PLN Distribusi IV. PLN Distrubsi Jakarta dan Tangerang melayani wilayah DKI Jakarta, Tangerang, sebagian Bogor dan Bekasi. Yang mana saat ini, PLN Disjaya dan Tangerang berubah menjadi PLN Distribusi Jakarta Raya<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (Diakses pada 27 September 2020)

Kantor pusat PLN yang bernama PLN DISJAYA (Distribusi Jakarta Raya) bertempat di daerah gambir. Kantor pusat ini membawahi 16 area yaitu Area Cempaka putih, Area Bandengan, Area Kebon jeruk, Area Kramat jati, Area Menteng, Area Bintaro, Area Bulungan, Area Cengkareng, Area Tanjung priok, Area Lenteng agung, Area Pondok kopi, Area Jatinegara, Area Marunda, Area Pondok gede, Area Ciputat dan Area Pengatur Distribusi.

Untuk PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih sendiri memiliki beberapa prestasi diantaranya yaitu:

- Juara II DUTA BUMN WAKIL DISJAYA pada porseni 2017.
- Hero for Zero Repetitive Complaint pada Rapat Kerja Triwulan IV tahun 2016.
- The Best Response Time pada Rapat Kerja Triwulan I tahun 2017.
- The Best of Zero Complaint pada Rapat Kerja Triwulan I tahun 2017.
- Terbaik I dalam Pelunasan Piutang Ragu-Ragu Semester 1 tahun 2017.
- The Best Effort for Complaint Management pada Rapat Kinerja Triwulan I tahun 2016.
- Juara II kompetisi kampanye kreatif GEBYAR LISTRIK tahun 2017.
- Terbaik I “Pencapaian Hari Sambung Tercepat Triwulan 1 Tahun 2017”.
- THIRD RANK THE BEST KPI 2016.
- Terbaik 3 “Pencapaian COP Semester I”.
- Terbaik 1 “Hari Penyambungan Terkecil Triwulan II 2017”.

- Terbaik 1 “Pencapaian Kinerja PRR Triwulan 1 tahun 2017”.

**a) Visi**

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

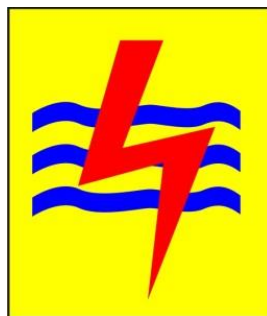
**b) Misi**

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

**c) Moto**

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

**d) Logo PLN**

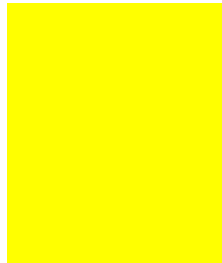


**Gambar II. 1 Logo PT. PLN**

**Sumber:** <http://www.pln.co.id/>

**e) Elemen-elemen dalam logo PT. PLN (Persero)**

1. Bidang persegi Panjang vertikal



**Gambar II. 2 Persegi Panjang Vertikal**

**Sumber :** Data diolah oleh Praktikkan

Persegi Panjang vertikal pada logo PT. PLN (Persero) menjadi dasar bagi elemen lainnya yang memiliki arti bahwa elemen ini merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning pada elemen dasar tersebut menggambarkan pencerahan seperti yang diharapkan PT.PLN (Persero) yang melaksanakan bidang kelistrikan untuk memberi pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Selain itu, warna kuning juga berarti semangat yang menyala-nyala bagi setiap insan yang berkarya pada PT.PLN (Persero).

2. Petir atau Kilat



**Gambar II. 3 Elemen Petir dalam Logo PT.PLN (Persero)**

**Sumber :** Data diolah oleh Praktikkan



Gambar petir yang menjadi salah satu elemen dalam logo PT. PLN (Persero) melambangkan tenaga listrik yang terkandung dalam setiap produk jasa utama yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero). Selain itu, petir juga berarti kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan dan solusi terbaik untuk masyarakat. Warna merah melambangkan kedewasaan PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap tenaga kerja di perusahaan dan keberanian dalam menghadapi perkembangan zaman.

### 3. Tiga Gelombang



**Gambar II. 4 Elemen Tiga Gelombang dalam Logo PT. PLN (Persero)**

**Sumber :** Data diolah oleh Praktikkan

Tiga gelombang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti oleh PT. PLN (Persero) yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para tenaga kerja di PT. PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan terbaik bagi setiap pelanggan. Warna biru memiliki arti memberikan kesan konstan. Seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Selain itu, melambangkan keandalan yang dimiliki para tenaga kerja di perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

#### **f) Pedoman Perilaku**

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan bidang kelistrikan milik negara (BUMN) senantiasa selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Seluruh pegawai PT. PLN (Persero) selalu bersinergi untuk selalu menerangi segala hal yang membutuhkan listrik. Memberikan pelayanan yang terbaik menjadi hal utama yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

#### **g) Tata Nilai**

Tata Nilai yang selalu dipegang teguh oleh PT. PLN (Persero) UP3 Cempaka Putih yaitu bekerja keras, gigih, inovasi, disiplin, dan komitmen.

- Bekerja Keras, seluruh pegawai PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih selalu berkerja keras untuk mewujudkan visi dan misi dari PT. PLN (Persero).
- Gigih, dalam menjalani pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya, seluruh pegawai PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih selalu gigih dalam mengemban tugas yang sudah diterimanya.
- Inovasi, untuk dapat terus mengembangkan dan memberikan pelayanan terbaik, PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih selalu memberikan inovasi terbaru tentang kelistrikan agar meminimalisir keluhan pelanggan.
- Disiplin, setiap pegawai disiplin dalam bekerja karena pukul 08.00 WIB seluruh pegawai sudah harus hadir di kantor.

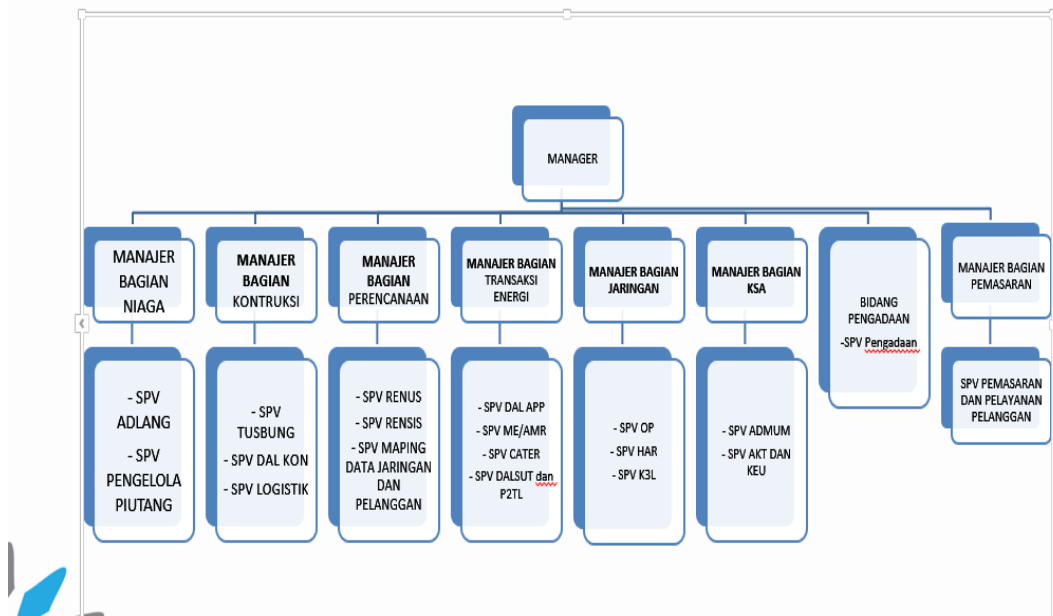
- Komitmen, memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik merupakan tujuan dari PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih.

## **B. Struktur Organisasi**

Adanya struktur organisasi dalam suatu perusahaan dimaksudkan untuk menjalankan kegiatan perusahaan sesuai dengan tujuan dan wewenang masing-masing agar setiap pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

Dalam menjalankan usahanya PT. PLN UP3 Cempaka putih memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan penjelasan tugas masing – masing dalam rangka terciptanya cabang yang tersistem secara baik. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi yang berada di PT. PLN UP3 Cempaka Putih:

# STRUKTUR ORGANISASI



**Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT. PLN UP3 Area Cempaka Putih**

## Uraian Tugas Struktur Organisasi “PT. PLN UP3 Cempaka Putih”

Tugas pokok serta uraian tugas dan jabatan struktural dari setiap masing-masing bagian pada PT. PLN UP3 Cempaka Putih, susunan tugas dan fungsi berdasarkan struktur organisasi adalah sebagai berikut:

- a. **Manager:** bertanggung jawab atas pengolahan kegiatan proyek dan pembangunan Pembangkit dan Jaringan Tenaga Listrik sesuai yang tercantum dalam Petunjuk Operasional (PO), dan Anggaran Investasi (AI) serta bertanggung jawab terhadap biaya jadwal dan mutu sesuai target kinerja proyek induk yang tersedia.

**b. Manajer Bagian Keuangan, Administrasi, dan SDM (KSA):**

Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM, Administrasi, dan Keuangan untuk mendukung pelaksanaan pekerja kegiatan proyek induk dalam mencapai kinerja target proyek induk sesuai penetapan direksi.

**c. Manajer Bagian Transaksi Energi (TE):** Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan.

**d. Manajer Bagian Niaga:** Bertanggung jawab atas pelaksanaan tata usaha langganan, pengendalian piutang dan mengelola Data Induk Pelanggan (DIP).

**e. Manajer Bagian Distribusi Jaringan:** Bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana kerja konstruksi, pembuatan SOP, merencanakan operasi dan pemeliharaan distribusi, dan mengelola data set jaringan (TM, TR, Trafo Distribusi).

**f. Manajer Bagian Perencanaan:** Bertanggung jawab atas tersedianya perencanaan kerja atas pelaksanaan kegiatan perencanaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, penetapan kebijakan manajemen yang strategis dalam rangka pencapaian target kinerja proyek induk.

**g. Manajer bagian pemasaran:** Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran dan peningkatan pelayanan pelanggan.

### **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia layanan jasa tenaga listrik yang digunakan untuk kepentingan umum. Menurut Undang- undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan umum perusahaan PLN adalah sebagai berikut:

- 1) Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
  - a. Pembangkitan tenaga listrik
  - b. Penyaluran tenaga listrik
  - c. Distribusi tenaga listrik
  - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
- 2) Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup :
  - a. Konsultasi ketenagalistrikan
  - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
  - c. Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan
  - d. Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
- 3) Kegiatan – kegiatan lainnya mencakup:
  - a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
  - b. Melayani jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik
  - c. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan

- d. Kerja sama dengan pihak lain dibidang pembangunan, telekomunikasi dan informasi yang terkait dengan tenaga listrikan.

Mulai tahun 2010, PT. PLN mulai mengeluarkan kebijakan baru yaitu “Listrik Pintar” dimana saat ini pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar sekarang pembayaran listrik dilakukan pra bayar jadi sebelum menggunakan sudah menghitung biaya listrik yang dikeluarkan. Pada sistem listrik pintar (Prabayar), Pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem ‘token’ (pulsa) atau stroom.

PLN tidak mewajibkan Pelanggan menggunakan listrik prabayar, PLN hanya memberikan pilihan kepada Pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar atau paska bayar Token adalah 20 digit angka yang dimasukkan ke meter prabayar saat melakukan isi ulang listrik, Nilai Token Prabayar terdiri dari unsur kWh, PPJ dan Meterai, Nilai Token (token isi ulang pada ATM, Toko Online atau Payment Point adalah: Rp.20.000, Rp.50.000, Rp.100.000, Rp.250.000, Rp.500.000 dan Rp.1.000.000,-) Token Prabayar tidak ada masa kadaluarsa.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Selama 1 (satu) bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan, Praktikan ditempatkan di Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Umum. Pada pelaksanaan PKL, Praktikan dibantu oleh Ibu Lia Yulianti sebagai supervisor pemasaran sekaligus sebagai pembimbing praktikan. Praktikan diberikan kesempatan untuk mengetahui seluruh seluk beluk tentang pemasaran PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dan pelayanan kepada masyarakat.

Selama 1 (satu) bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih, Praktikan ditempatkan pada Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Umum yang dipimpin oleh Bapak Imam Rosyadi sebagai Manajer pemasaran dengan supervisor bagian pemasaran oleh Ibu Lia Yulianti. Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Umum mempunyai tugas melakukan pelayanan kepada Pelanggan yang memiliki permohonan pasang baru, geser meter, tambah daya, keluhan. Adapun cangkupan tugas yang menjadi bagian dari pekerjaan praktikan selama menjalani masa Praktik Kerja Lapangan pada bagian Divisi



Pemasaran Sub Bagian Pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani Pelanggan yang ingin memasang baru listrik.
- 2) Melayani Pelanggan yang ingin tambah daya.
- 3) Melayani keluhan pelanggan secara langsung.
- 4) Menyiapkan form dan dokumen dan cetak perintah kerja (PK) pelanggan pasang baru dan tambah daya (PB PD).
- 5) Melakukan scan dokumen berkas permohonan pelanggan baik pasang baru atau tambah daya.
- 6) Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang produk – produk terbaru yang dimiliki oleh PLN.

#### **B. Pelaksanaan Kerja**

Pelaksanaan PKL di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dilakukan mulai Senin, 20 Januari 2020 dan berakhir pada Jumat, 21 Februari 2020. Praktikan dikenalkan oleh pembimbing untuk diberikan pengarahan dan ditempatkan pada divisi pemasaran sub divisi pelayanan umum. Praktikan dibimbing terlebih dahulu sebelum melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing. Selama menjalani PKL Praktikan mendapat bimbingan teknis dari Bapak Felix selaku mentor yang bertanggungjawab pada bidang pemasaran.

Selama 25 (dua puluh) hari Praktikan melaksanakan PKL, tugas-tugas yang diberikan kepada Praktikan adalah sebagai berikut :

a. Melayani pelanggan yang ingin pasang baru

Meskipun tidak langsung melayani pelanggan yang ingin pasang baru, namun praktikkan memperhatikan bagaimana Bapak Nababan melayani pelanggan yang ingin pasang baru, yaitu dengan memperkenalkan identitas diri dengan pelanggan, menanyakan apa yang diinginkan pelanggan sampai dengan memberikan syarat-syarat jika ingin pasang baru seperti ktp, alamat lengkap yang akan dipasang baru, dan NPWP . Permohonan pasang baru ditujukan ketika pelanggan yang baru ingin memasang listrik. Pelanggan yang ingin pasang baru biasanya untuk rumah tangga, kost-kostan, dll. Jika berkas yang diajukan pelanggan sudah sesuai setelah itu pelanggan harus menandatangani surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL) kemudian akan langsung segera diproses dengan jarak waktu kurang lebih 5 hari kerja. Pelanggan yang ingin pasang baru saat ini listriknya secara otomatis menjadi prabayar.

b. Melayani pelanggan yang ingin tambah daya

Dalam melayani pelanggan yang ingin tambah daya biasanya karena kekuatan listrik yang sebelumnya terlalu kecil karena terdapat barang elektronik yang memiliki daya besar seperti AC, mesin cuci, freezer daging, dan masih banyak lagi. Syarat untuk permohonan tambah daya yaitu ktp pemohon, fotokopi rekening listrik terakhir dan menyiapkan biaya tambah daya. Baik pasang baru atau tambah daya bisa melalui datang langsung ke kantor PLN terdekat, website pln, atau call center 123.

c. Melayani Keluhan Pelanggan

Ketika ada pelanggan yang memiliki keluhan, maka akan diarahkan pada operator PLN dengan layanan 123 atau melalui PLN Mobile.

d. Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD.

Perintah kerja (PK) dicetak ketika data pelanggan yang ingin melakukan permohonan pasang baru dan permohonan tambah daya sudah sesuai syarat dan ketentuan. Kemudian perintah kerja tersebut dicetak dan ditandatangani oleh manajer area untuk persetujuan. Kemudian PK diberi stempel sesuai dengan permohonan.

e. Melakukan scan dokumen berkas permohonan pelanggan.

Ketika permohonan pasang baru dan permohonan tambah daya pelanggan sudah selesai dikerjakan oleh teknisi lapangan, maka berkas-berkas tersebut dikumpulkan dan di scan agar tidak hilang dan agar mudah untuk menemukan id pelanggan.

f. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang produk – produk terbaru yang dimiliki oleh PLN.

### **C. Kendala yang Dihadapi**

Dalam setiap hal, tentu akan ditemui berbagai kendala dan hambatan. Begitu pula pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Praktikan, karena PKL merupakan hal yang baru dilakukan oleh Praktikan, maka Praktikan

berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Adapun kendala yang dihadapi oleh praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah:

- 1) Pada hari pertama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan masih merasa canggung dengan suasana kerja di Divisi Pemasaran, Praktikan masih malu dan tidak melakukan banyak komunikasi apabila tidak diajak berbicara dengan staff lainnya.
- 2) Ketika praktikan sedang melakukan scan dokumen, mesin scanning sering eror.
- 3) Karena keterbatasan tugas yang diberikan, praktikan memiliki banyak waktu luang sehingga merasa bosan.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Dengan berbagai kendala yang dihadapi selama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan berinisiatif melakukan berbagai hal untuk meminimalisir kendala tersebut dengan cara-cara sebagai berikut:

- 1) Pada hari pertama melaksanakan PKL, Praktikan masih merasa canggung dan malu pada suasana di lingkungan kerja divisi pemasaran, sehingga belum terciptanya komunikasi aktif antara praktikan dengan pegawai lain. Untuk dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman dan komunikasi aktif, hal yang dilakukan oleh Praktikan adalah dengan memulai komunikasi interpersonal dengan pegawai yang posisi duduknya dekat dengan praktikan, setelah itu praktikan mulai memahami karakteristik seluruh pegawai yang ada di divisi pemasaran dan barulah komunikasi aktif tercipta.

Menurut West & Turner (2008) komunikasi interpersonal adalah komunikasi secara langsung yang terjadi antara dua. Komunikasi interpersonal menurut West dan Turner sangat dibutuhkan dalam organisasi untuk menjalin hubungan antar pegawai<sup>2</sup>. Lebih lanjut, komunikasi interpersonal menurut Yodiq (2016) komunikasi interpersonal adalah sebuah proses pertukaran informasi antara dua orang atau lebih untuk membentuk suatu hubungan<sup>3</sup>. Menurut Purba et al., (2020) komunikasi interpersonal memiliki lima tujuan yaitu: belajar, membina hubungan, mempengaruhi, bermain dan membantu<sup>4</sup>.

Berdasarkan teori tersebut jelas bahwa dengan melakukan pendekatan melalui komunikasi interpersonal menjadikan keakraban antara praktikan dengan pegawai di divisi pemasaran sehingga membuat praktikan tidak merasa canggung dan malu ketika berada di lingkungan tersebut. Karena dengan melakukan komunikasi yang baik maka akan tercipta lingkungan kerja yang baik juga.

## 2) Kurangnya pemeliharaan fasilitas kerja

Fasilitas kerja menjadi alat yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Sitio (2019) fasilitas kerja merupakan alat dan sarana untuk menunjang

---

<sup>2</sup> West, R., & Turner, L. H. *Pengantar Teori Komunikasi* (3rd ed.). (Jakarta : Salemba Humanika, 2008) hal. 36

<sup>3</sup> Yodiq, M. Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah terhadap Motivasi Kerja Guru di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, (2016) hal. 27

<sup>4</sup> Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, Y., & Giswandhani, M. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. (Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020) hal.75

dan mempermudah pekerjaan<sup>5</sup>. Jadi, jika fasilitas kerja dalam suatu perusahaan kurang dalam pemeliharannya, maka akan menghambat kinerja pegawainya. Untuk mengatasi masalah tersebut, praktikkan langsung menghubungi pihak ibu Lia terkait masalah tersebut. Tidak membutuhkan waktu lama, kendala tersebut dalam terselesaikan dan praktikkan bisa mengerjakan tugas kembali.

- 3) Karena hanya sebagai mahasiswa yang sedang PKL, praktikkan tidak diberikan banyak tugas, sehingga banyak waktu luang yang dimiliki praktikkan sehingga praktikkan merasa jenuh.

Waktu luang menurut Mauluddin (2019) adalah waktu berlebih yang dimiliki seseorang untuk bebas melakukan kegiatan yang diinginkannya<sup>6</sup>. Jadi, untuk mengisi waktu luang agar tidak terus menerus merasa bosan, praktikkan mengerjakan pekerjaan lain seperti, mengisi daftar absen, membantu pegawai lain yang membutuhkan bantuan dan mendengarkan musik.

---

<sup>5</sup> Sitio, R. “Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Centrayasa Megatamacipta”. *ECo-Buss* Vol. 24 No.4, 2019, hal 54.

<sup>6</sup> Mauluddin, A. “Pengentasan Patologi Sosial Seasonal Unemployment dan Penguatan Sektor-sektor di Pedesaan Danasari sebagai Usaha Menciptakan Pembangunan Berkelanjutan Nasional”. *Jurnal Ilmu Sosial* Vol.9 No.1, 2019, hal 211.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan dalam pengimplementasian ilmu yang telah didapat dari kegiatan belajar di bangku perkuliahan. Selain itu PKL juga bertujuan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bekerja bagi praktikan untuk bekal masa depan ketika sudah lulus dan bekerja nanti.

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih yang beralamat di Jalan A. Yani RT 15/RW 3, Cemp. Putih, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10640 dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yakni sejak tanggal 20 Januari s.d 21 Februari 2018 dengan 5 (lima) hari kerja yaitu Senin hingga Jumat pukul 08.00 s.d 16.00 WIB ditempatkan di Divisi Niaga.

Berdasarkan pengalaman yang didapat oleh praktikan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Praktikan dapat menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan perkembangan zaman.

- 2) Praktikan dapat memperoleh dan mengenal dunia kerja yang sesungguhnya.
- 3) Praktikan dapat melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan.
- 4) Praktikan dapat melatih disiplin, kerja sama, dan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas agar menjadi lulusan yang siap terjun ke dunia kerja.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran yang dapat praktikan berikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan:

Bagi Mahasiswa:

- 1) Mahasiswa perlu mempersiapkan diri sebelum melaksanakan PKL dari jauh-jauh hari.
- 2) Mahasiswa perlu memperhatikan dan memahami bagian penempatan PKL yang sesuai dengan bidang kuliah agar memudahkan dalam melaksanakan PKL dan pelaporannya.
- 3) Mahasiswa harus memiliki motivasi dan semangat yang tinggi untuk memperoleh banyak pengetahuan dan keterampilan dari kegiatan PKL ini.
- 4) Mahasiswa harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk beradaptasi dan bersosialisasi dengan pegawai serta dapat memahami pekerjaan yang diberikan.



Bagi Universitas:

Sebaiknya pihak Universitas Negeri Jakarta (UNJ) memiliki jalinan dengan beberapa pihak perusahaan untuk memudahkan mahasiswa pada saat akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi.

Bagi Instansi:

- 1) Instansi memiliki sikap keterbukaan dan loyal dengan praktikan praktikan, sebaiknya dipertahankan agar semakin tercipta hubungan yang baik antara pegawai dengan praktikan.
- 2) Memasukan para calon-calon anak yang ingin melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jurusan agar memudahkan calon praktikan dalam hal pengerjaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743–757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Mauluddin, A. (2019). Pengentasan Patologi Sosial Seasonal Unemployment dan Penguatan Sektor-sektor di Pedesaan Danasari sebagai Usaha Menciptakan Pembangunan Berkelanjutan Nasional. *Jurnal Ilmu Sosial*, 9(9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Purba, B., Gaspersz, S., Bisyri, M., Putriana, A., Hastuti, P., Sianturi, E., Yuliani, D. R., Widiastuti, A., Qayyim, I., Djalil, N. A., Purba, S., Yusmanizar, Y., & Giswandhani, M. (2020). *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Yayasan Kita Menulis.
- Sitio, R. (2019). Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Centrayasa Megatamacipta. *ECo-Buss*, 24(4), 53–60. <https://doi.org/10.1145/1390630.1390641>
- Suryani, N. K. (2018). *Konflik dan Stres Kerja dalam Organisasi*. 1(1), 99–113.
- West, R., & Turner, L. H. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi* (3rd ed.). Salemba Humanika.

Yodiq, M. (2016). Peran Komunikasi Interpersonal Kepala Sekolah terhadap Motivasi Kerja Guru di Sekolah Menengah Atas Islam Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 24–35.

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

Lampiran 1 Logo PT. PLN (Persero)



## Lampiran 2 Permohonan Izin Praktik Kerja Lapangan



*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

Kampus Universitas Negeri Jakarta  
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220  
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 13229/UN39.12/KM/2019

01 Oktober 2019

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.  
Senior Manajer SDM PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya  
Jl. MIR Rais No.1 Jakarta Pusat

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Bisnis  
Fakultas : Ekonomi  
Jenjang : S1  
Sebanyak : 2 mahasiswa (Mayang Sari, dkk) Daftar nama terlampir  
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah "PKL" pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.  
No. Telp/Hp : 085692140294

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat

Yoro Sasmoyo, SH.

NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis



Lamp. : 1 lembar  
Nomor : 13229/UN39.12/KM/2019

**DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK**

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Mayang Sari	1707617025	085692140294
2.	Rizqi Nur Afifah	1707617041	081299667045
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Mayang Sari  
NOREG. 1707617025

### Lampiran 3 Surat Penerimaan Izin Praktik Kerja Lapangan



**UID JAKARTA RAYA**

Nomor : 0731/SDM.04.06/060000/2019  
 Surat Sdr.No. : 13229/UN39.12/KM/2019  
 Perihal : Jawaban Permohonan  
 Praktek Kerja Lapangan

16 Oktober 2019

Kepada  
 Yth. Kepala Biro Akademik,  
 Kemahasiswaan dan Hubungan  
 Masyarakat  
 Universitas Negeri Jakarta  
 Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor : 13229/UN39.12/KM/2019 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Mayang Sari	1707617025	Pendidikan Bisnis
2.	Rizqi Nur Afifah	1707617041	

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada perusahaan kami mulai tanggal 20 Januari 2020 s.d 20 Februari 2020 dalam rangka memberi kesempatan kepada mahasiswa/i yang bersangkutan untuk menambah pengetahuan di perusahaan dengan catatan sebagai berikut :

- a. Mematuhi tata tertib dan peraturan perusahaan yang berlaku
- b. PT PLN (Persero) tidak menyediakan biaya transportasi & konsumsi
- c. Keselamatan & kesehatan kerja menjadi tanggung jawab pihak perguruan tinggi/sekolah
- d. Selama melaksanakan Penelitian dan Pengumpulan Data / Praktek Kerja Lapangan agar menggunakan atribut/jaket almamater
- e. Menjaga kerahasiaan data perusahaan

Sebagai narasumber dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya adalah:

Jabatan : Manager UP3 Cempaka Putih  
 PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.

SENIOR MANAGER  
 SUMBER DAYA MANUSIA



**SUPARYANTO**

Jl. M.J Ridwan Rais No. 1, Jakarta 10110  
 T (021) 3454000, 3455000 W www.pln.co.id

Paraf 



## Lampiran 4 Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS

Nama : Rizqi Nur Afifah  
No. Registrasi : 1707617041  
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS  
Tempat Praktik : PT. PLN (Persero) UP3, Cempaka Putih  
Alamat Praktik/Telp : JL. A. YANI RT 15 RW 3, CEMP. PUTIH, JAK-PUS  
(021) 4255050

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 20 Januari 2020	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 21 Januari 2020	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 22 Januari 2020	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 23 Januari 2020	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jum'at, 24 Januari 2020	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 27 Januari 2020	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 28 Januari 2020	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 29 Januari 2020	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 30 Januari 2020	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jum'at, 31 Januari 2020	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 3 Februari 2020	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 4 Februari 2020	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 5 Februari 2020	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 6 Februari 2020	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jum'at, 7 Februari 2020	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 28 Feb 2020  
Penilai,  
*[Signature]*  
M. A. R. P. S. Y. A. D. I.

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



Building  
Future  
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS


Nama : RIZQI NUR AFIFAH  
No. Registrasi : 1707617041  
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS  
Tempat Praktik : PT. PLN (PERSERO) UPS Cempaka Putih  
Alamat Praktik/Telp : JL. A-YANI RT 15 RW 3, CEMP. PUTIH, JAK-PUS  
(021) 4255050

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 10 Februari 2020	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 11 Februari 2020	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 12 Februari 2020	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 13 Februari 2020	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jum'at, 14 Februari 2020	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 17 Februari 2020	6. ....	
7.	Selasa, 18 Februari 2020	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 19 Februari 2020	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 20 Februari 2020	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jum'at, 21 Februari 2020	10. <i>[Signature]</i>	
11.	.....	11. ....	
12.	.....	12. ....	
13.	.....	13. ....	
14.	.....	14. ....	
15.	.....	15. ....	

Jakarta 28 Feb 2020  
Pentti  
*[Signature]*  
UIN JAKARTA  
PUS  
UP3 CEMP. PUTIH  
(..... 02057401.....)

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 5 Penilaian Praktik Kerja Lapangan




*Building  
Future  
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

---


**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**PROGRAM SARJANA (S1)**  
**..... SKS**

Nama : Rizki Nur Afifah  
No.Registrasi : 1707617041  
Program Studi : Pend. Bisnis  
Tempat Praktik : PT. PUN (PERSERO) UP3 CEMPAKA PUTIH  
Alamat Praktik/Telp : Jl. A. Yani Rt 15 Rw 3, Cemp. Putih, Jak. Pus  
(021) 4255050

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	98	<p>1. Keterangan Penilaian :</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 15%;">Skor</th> <th style="width: 15%;">Nilai</th> <th style="width: 15%;">Bobot</th> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	94																															
3	Sikap dan Kepribadian	96																															
4	Kemampuan Dasar	95																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	92																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	95																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	97																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	94																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	92																															
10	Hasil Pekerjaan	97	<p>2. Alokasi Waktu Praktik :</p> <p>2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif</p> <p>Nilai Rata-rata :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <math display="block">\frac{950}{10 \text{ (sepuluh)}} = 95</math> </div> <p>Nilai Akhir : 95</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">95</td> <td style="width: 50%; text-align: center; padding: 5px;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">huruf</td> </tr> </table>	95	A	Angka bulat	huruf																										
95	A																																
Angka bulat	huruf																																
<b>Jumlah</b>		950																															

Jakarta, 28 Februari 2020

Penilai, [Signature]



(.....)

Catatan :  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 6 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

No.	Kegiatan	Sept 2019	Okt 2019	Jan 2020	Feb 2020	Sept 2020	Okt 2020	Nov 2020
1	Pendaftaran PKL							
2	Kontrak dengan perusahaan untuk PKL							
3	Surat Permohonan PKL ke perusahaan							
4	Pelaksanaan PKL							
5	Penulisan Laporan PKL							
6	Penyerahan Laporan PKL							
7	Koreksi Laporan PKL							
8	Penyerahan Koreksi laporan PKL							
9	Batas akhir penyerahan laporan PKL							

## Lampiran 7 Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan

**LEMBAR KEGIATAN HARIAN**  
**PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)**

NO	TANGGAL	KEGIATAN
1.	Senin, 20 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkenalan karyawan Divisi Pemasaran</li> <li>• Pembimbingan dan pemberian informasi terkait tugas yang akan diberikan.</li> </ul>
2.	Selasa, 21 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melihat pelayanan PLN kepada pelanggan secara umum.</li> </ul>
3.	Rabu, 22 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkenalan dengan manajer pemasaran.</li> <li>• Mendata surat yang berisi nama pelanggan dan ID pelanggan.</li> </ul>
4.	Kamis, 23 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan pengarsipan data pelanggan</li> <li>• Membuat desain grafis poster mengenai gerakan <i>men-download</i> PLN Mobile sebagai produk baru PLN.</li> </ul>
5.	Jum'at, 24 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menstempel data pelanggan prabayar dalam surat perintah kerja (PK)</li> </ul>

6.	Senin, 27 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengarsipan data pelanggan.</li> </ul>
7.	Selasa, 28 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mencetak perubahan data pelanggan</li> </ul>
8.	Rabu, 29 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan scan data pelanggan.</li> <li>Menstempel surat perintah kerja (PK)</li> </ul>
9.	Kamis, 30 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>scan</i> dokumen berkas pelanggan</li> </ul>
10.	Jumat, 31 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan <i>scan</i> dokumen berkas pelanggan</li> <li>Kunjungan ke pelanggan tariff L</li> </ul>
11.	Senin, 3 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan pengarsipan data pelanggan</li> <li>Menstempel surat perintah kerja (PK)</li> </ul>
12.	Selasa, 4 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD</li> </ul>
13.	Rabu, 5 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD</li> <li>Melakukan pengarsipan data pelanggan</li> <li>Menginput data pelanggan</li> </ul>
14.	Kamis, 6 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Merekap data pelanggan</li> <li>Mengedit powerpoint</li> <li>Menyusun arsip perintah kerja (PK)</li> </ul>
15.	Jumat, 7 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan scan data pelanggan.</li> <li>Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD</li> </ul>
16.	Senin, 10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunjungan ke pelanggan tarif L</li> </ul>
17.	Selasa, 11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melihat pelayanan pelanggan</li> <li>Membantu melayani keluhan pelanggan</li> </ul>
18.	Rabu, 12 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi PLN mobile</li> <li>Melihat pelayanan pelanggan</li> </ul>
19.	Kamis, 13 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi PLN Mobile</li> <li>Melakukan dokumentasi berupa video salah satu kegiatan PLN yaitu GOWES.</li> </ul>
20.	Jumat, 14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan scan data pelanggan.</li> <li>Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD</li> </ul>
21.	Senin, 17 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi PLN mobile</li> <li>Membantu mengatasi keluhan pelanggan</li> </ul>
22.	Selasa, 18 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sosialisasi PLN mobile</li> <li>Melihat pelayanan pelanggan</li> </ul>

<b>23.</b>	Rabu, 19 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyiapkan form dan dokumen dan cetak PK untuk pelanggan PB PD</li> <li>• Menstempel perintah kerja (PK)</li> </ul>
<b>24.</b>	Kamis, 20 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi PLN Mobile</li> <li>• Menstempel perintah kerja (PK)</li> </ul>
<b>25.</b>	Jumat, 21 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sosialisasi PLN mobil pada hari sampah nasional. Di kelurahan Cempaka Putih</li> <li>• Perpisahan dengan seluruh pegawai divisi pemasaran.</li> </ul>



## Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan

